

การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

ศุภากร สุจริตชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์

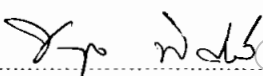
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

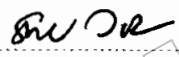
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ สุภากร สุจริตชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

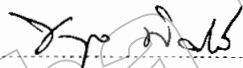
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ชวนวิท พิศาลพงศ์)

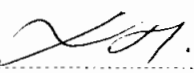

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์)


..... กรรมการ
(ดร.ชวนวิท พิศาลพงศ์)


..... กรรมการ
(ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีวรรณ มิคคุณ)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัล จกรรจันแดง)

วันที่ 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา

จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2551

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ศีรวิกรม มีคุณ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตจันทบุรี ตลอดจนเพื่อนอาจารย์และนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา น้องสาว เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยความรัก ความปรารถนาดี และสนับสนุนผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บพทรี บุรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ศุภากร สุจริตชัย

48910400: สาขาวิชา: บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์; ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์)

คำสำคัญ: การรับรู้บริการห้องสมุด/ คุณภาพบริการห้องสมุด/บริการสารสนเทศ/
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ศุภากร สุจริตชัย: การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของงานวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี
(PERCEPTIONS OF INFORMATION SERVICES QUALITY OF RESOURCES AND
INFORMATION TECHNOLOGY CENTER, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF
TECHNOLOGY TAWAN-OK CHANTHABURI CAMPUS) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์:
ขวัญชฎิต พิสาลพงศ์, D.A., นางเยาว์ เปรมกมลเนตร, Ph.D. 151 หน้า. ปี พ.ศ. 2553.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศ ระดับการรับรู้และความคาดหวังในมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มิติความรู้สึกลูกต่อผู้ให้บริการ และมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบช่วงว่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง และปัญหาของการให้บริการสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปีที่ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี จำนวน 336 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์จาก LibQUALTM ปี ค.ศ. 2006 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการสารสนเทศ วัตถุประสงค์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้บริการยืมหนังสือ ใช้วิธีเดินค้นหาตามชั้นหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการมากที่สุดคือหนังสือพิมพ์ และบริการสารสนเทศที่ใช้คือ บริการยืม-คืน ความถี่ในการใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งและช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 13.00-16.00 น. ระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศพบว่า มิติตรพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง และมิตีสภาพแวดล้อมห้องสมุด อยู่ในระดับมาก มิตีความรู้สึกต่อผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังจากมิติตรพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง และมิตีสภาพแวดล้อมห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้ผลต่างมีค่าเป็นบวก แสดงว่าห้องสมุดให้บริการเกินกว่าคุณภาพที่ผู้ให้บริการคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการของห้องสมุด ส่วนมิตีความรู้สึกที่มีต่อผู้ให้บริการพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ผลต่างมีค่าเป็นลบ แสดงว่าการบริการของห้องสมุดไม่ประทับใจ คุณภาพการบริการสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

48910400: MAJOR: LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE; M.A. (LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE)

KEYWORD: PERCEPTIONS OF SERVICES QUALITY / SERVICES QUALITY / INFORMATION SERVICES/UNIVERSITY LIBRARY

SUPAKORN SUJARITCHAI : PERCEPTION OF INFORMATION SERVICES QUALITY OF RESOURCES AND INFORMATION TECHNOLOGY CENTER, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK CHANTHABURI CAMPUS : THESIS ADVISOR: KWANCHADIL PHISALPHONG, D.A. NONGYAO PREMKAMOLNETR, PH.D. 151 P. 2010.

The purposes of this research were to study the status of information services, level of the perception and the expectation regarding to the dimensions of information control, affect service and library as place on the quality of information services, analysis of the compared results of the gap between levels of the perception and the expectation, and the problems of students in using information services of Resources and Information Technology Center, Rajamangala University of Technology Tawan-OK Chanthaburi Campus. The samples were 336 diploma and undergraduate students from all faculties. The tool of this research was a questionnaire applied from 2006 LibQUALTM. Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation were used to analyze the data.

The results revealed that, in the aspect of status of information service, the aim of using information service was mostly for borrowing books while method of information searching was browsing the bookshelves. The library material used the most was newspapers, the information services that used the most was circulation. Frequency of service using were 2-3 time per week and time of service using was 13.00-16.00 pm. Level of perception and expectation of users toward the quality of information services found that in the dimensions of information control and library as place both were in high level while in the dimensions of affect service, the level of perception was in medium level but the expectation was in high level. Comparing the gap between the perception and the expectation in the dimensions of information control and library as place found that the mean of expectation was lower than the mean of perception, the difference value was positive, showing that the Library provided services that had quality beyond the expectation of users so that the users were impressed in library services. While the dimensions of affect service, the mean of expectation was higher than the mean of perception, the difference value was negative, showing that the users were not impressed in library services. The overall quality of information services as students perceived was in high level and the problems of information services were in medium level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
การใช้บริการสารสนเทศ.....	8
การรับรู้คุณภาพการบริการ.....	14
ความต้องการบริการสารสนเทศ.....	21
ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ.....	23
มาตรฐานการใช้บริการห้องสมุดในประเทศไทย.....	23
งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	49
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	112
สรุปผลการวิจัย.....	112
อภิปรายผลการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะ.....	122
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก.....	133
ภาคผนวก ข.....	137
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะเทคโนโลยีสังคมและคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร.....	50
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
3 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการฯ.....	57
4 จำนวนและร้อยละของวิธีการที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ.....	58
5 จำนวนและร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ (ห้องสมุด) ที่ใช้บริการ.....	59
6 จำนวนและร้อยละของบริการสารสนเทศที่ใช้บริการ.....	60
7 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในการใช้บริการสารสนเทศของงานวิทยบริการ ฯ.....	61
8 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	61
9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาในภาพรวม	62
10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาในภาพรวม.....	65
11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาในภาพรวม	67
12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม.....	70
13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้และ ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อม ห้องสมุดของนักศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี.....
24	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสารสนเทศที่ได้รับ.....
25	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....
26	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านการให้บริการ.....
27	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่.....
28	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ.....
29	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	31
2 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาในภาพรวม.....	64
3 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกล้อมห้อมของผู้ให้บริการของนักศึกษาในภาพรวม.....	66
4 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาในภาพรวม.....	69
5 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม.....	72
6 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกล้อมห้อมของผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม.....	75
7 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสังคม.....	78
8 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร.....	81
9 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกล้อมห้อมของผู้ให้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร.....	84
10 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมการเกษตร.....	87

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
11 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	90
12 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	93
13 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	96
14 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงของนักศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี	99
15 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติความรู้สึกรู้สึกต่อผู้ให้บริการของนักศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี	101
16 การเปรียบเทียบช่วงห่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จำแนกตามมิติสภาพแวดล้อมห้องสมุดของนักศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี	104